

NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030000842

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 09 de Enero de 2026

Señor(a)
CLARA VANEGAS
KDX 284-670 JUNIN -
Teléfono 3176687661
Correo Electrónico
Ocaña, Norte De Santander

Referencia: Notificación por aviso
Radicado número 29024498 de 26 de Diciembre de 2025
Número de cuenta 167739-3

CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 29024498
Fecha del acto que se notifica: 30/12/2025

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas Del Norte De Santander S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,



Omaira Carolina Garcia Ortiz
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 1

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	<u>167739</u>
PETENTE:	<u>CLARA VANEGAS</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>290924498 26/12/2025</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030000842 09/01/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>13/02/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>19/02/2026</u>
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco días, con la advertencia de que la notificación se concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	

RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

Proceso N°:	29024498	Fecha de creación:	26/12/2025
Número de cuenta:	167739-3	Meses reclamados:	1
Peticionario:	CLARA VANEGAS		
Dirección:	KDX 284-670 JUNIN -		
Teléfono:	3176687661		
Municipio:	Ocaña	Departamento:	Norte de Santander
Fecha respuesta:	30/12/2025		
Causa del reclamo:	Inconformidad con el consumo o producción factura		
Detalle de lo solicitado:	<p>La señora Clara Vanegas identificada con cedula 63513033 y celular 3176687661 en calidad de usuaria del servicio presenta inconformidad por el consumo de 178 kilovatios facturados en el periodo del 14-11-2025 al 13-12-2025, la usuaria manifiesta no han adquirido nada nuevo, ni han modificado los hábitos de consumo por lo cual no comprende a que se debe el aumento, no presenta lectura ni autoriza revisión al equipo de medida.</p>		
Decisión:	<p>Estimada señora Clara Vanegas, le saludamos y agradecemos en primera medida la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, para que a partir de ellas logremos diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.</p> <p>Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la inconformidad con el consumo de 178 kilovatios facturados en el periodo del 14-11-2025 al 13-12-2025, daremos respuesta en los siguientes términos:</p> <p>Le informamos que una vez analizada su reclamación y verificando nuestro sistema comercial, se logró determinar que el valor facturado por concepto de energía es correcto, corresponde a la diferencia de lecturas tomada en terreno.</p> <p>Por otra parte, nos permitimos informarle que para el periodo comprendido en reclamación constituye una desviación significativa debido a que el consumo se encuentra superando el límite superior de 164.37 establecido para el periodo en reclamación, por lo tanto de conformidad con el capítulo 5, cláusula 32C, Numeral 3, del Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de CENS, y en garantía del cumplimiento del debido proceso y con el objetivo de verificar el estado del equipo de medida, se generó revisión técnica No. 32959808 efectuándose el día 27-12-2025 donde se revisa medidor y se</p>		

encuentra funcionando normal, registra lectura de 20011, registra el consumo para una vivienda unifamiliar, la variación del consumo se debe a los electrométricos que posee el usuario. Visto lo anterior se confirma el consumo objeto de la reclamación.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

Señor usuario Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales: página <https://www.cens.com.co/>, Asesor virtual <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, línea de atención 115 desde un movistar, #515 claro, teléfono 018000414115, WhatsApp 3232315115 y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

Ha sido un verdadero gusto atenderle.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas Del Norte De Santander S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Sumas no objeto de reclamo: 52,015

Resuelto por:

Estefania Pacheco

ESTEFANIA PACHECO ROJAS
AGENTE DE SERVICIO